

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang digunakan sesuai dengan tujuan hipotesis yang dilakukan dengan analisis regresi linier berganda, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Melalui hasil analisis yang dilakukan, hipotesis pertama penelitian ini yaitu pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer retention* di Hypermart Supermall Pakuwon Indah Surabaya terbukti berpengaruh positif dan dapat diterima.
2. Melalui hasil analisis yang dilakukan, hipotesis kedua penelitian ini yaitu pengaruh *customer trust* terhadap *customer retention* di Hypermart Supermall Pakuwon Indah Surabaya terbukti berpengaruh positif dan dapat diterima.
3. Melalui hasil analisis yang dilakukan, hipotesis ketiga penelitian ini yaitu pengaruh *switching barriers* terhadap *customer retention* di Hypermart Supermall Pakuwon Indah Surabaya terbukti berpengaruh positif dan dapat diterima.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa hal yang dapat diimplikasikan dan sebagai masukan bagi pimpinan serta pihak manajemen perusahaan:

1. *Hypermart Supermall* Pakuwon Indah Surabaya memperhatikan kenyamanan konsumen dalam berbelanja, kebersihan dan *atmosphere*, karena pelanggan lokasi merupakan pertimbangan utama dalam pilihan toko *customer*.
2. *Hypermart Supermall* Pakuwon Indah Surabaya harus melakukan hubungan yang baik dengan pelanggan, misalnya dengan memberikan promosi berupa hadiah dari pembelian yang telah dilakukan untuk membangun kepercayaan dan loyalitas

sehingga nantinya pelanggan akan percaya dan berbelanja di *Hypermart Supermall* Pakuwon Indah Surabaya.

3. *Hypermart Supermall* Pakuwon Indah Surabaya harus berusaha untuk memberikan harga yang terbaik dari barang yang dijualnya, misalnya memberikan potongan harga pada saat acara tertentu sehingga nantinya pelanggan dapat terus berbelanja di *Hypermart Supermall* Pakuwon Indah Surabaya dan tidak pindah ke tempat belanja lainnya
4. *Hypermart Supermall* Pakuwon Indah Surabaya harus memperhatikan hubungan dengan para pelanggan. Misal memberikan program khusus untuk pelanggan dalam tiga bulan, sehingga nantinya pelanggan akan terus berbelanja di *Hypermart Supermall* Pakuwon Indah Surabaya

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Budi, W., 2012, Pengertian dan Pengukuran Kepuasan Konsumen, diakses 1 Oktober 2013, <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/>.
- Danesh, S., Nasab, S., Ling, K., 2012, *The Study of Customer Satisfaction, Customer Trust and Switching Barriers on Customer Retention in Malaysia Hypermarkets*, *International Journal of Business and Management*, Vol. 7, No. 7; April 2012.
- Dagger, T., dan David, M., 2012 , Uncovering The Real Effect of Switching Costs On The Satisfaction-Loyalty Association, *European Journal of Marketing*, Vol. 46, No.3/4, 2012, pp 447-468.
- Darmadi Durianto, Sugiarto dan Tony Sitinjak, 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar*, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Fahmi, F., Hudayah, Hj., Wasli, M., 2013, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Gramedia Lembuswana Di Samarinda.
- Ferdinand, Augusty, 2004., Analisis Kuantitatif dan Analisis Kualitatif menggunakan analisis *regresi linier berganda* dengan program SPSS.
- Genoveva,I., 2009, Pengertian Customer Retention,
<http://indagenoveva.blogspot.com-202007>
- Ghozali, I., 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi. Ketiga, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hanifmauludin, 2010, Relationship Marketing, Customer Trust, Customer satisfaction, Customer Retention, diakses 22 Oktober 2013, <http://www.kafebisnis2010.wordpress.com>.

Ishak, A., dan Luthfi, Z., 2011, Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas : Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs, Jurnal Siasat Bisnis, Vol 15, No. 1, Januari 2011, hal 55-56.

Kumalasari, I., Kumadji, S., Latief, W., 2013, Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Switching Barrier Dan Customer Retention (Survei pada Mahasiswa Fakultas ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2012-2013 Universitas Brawijaya yang pernah melakukan pembelian di McDonald's Malang), Malang 2013.

Levy, M., dan Weitz, B., 2007, *Retailing Management Fifth Edition*.

Sari, D., dan Suryadi, N., 2013, Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Switching Barrier Terhadap Customer Retention Kartu GSM (Studi Kasus pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya Malang).

Suci, Ramadhani., 2012, Customer Service dalam Mempertahankan pelanggan melalui Customer Retention. <http://ramadhanisuci04.blogspot.com/2012/11/customer-service-dalam-mempertahankan.html>

Sugiyono, 2004., Metode Penelitian Bisnis, Bandung: *Alfabeta*.

Suharto, 2012, Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Dimediasi Customer Value, dan Customer Trust (Studi pada Pengguna Jasa PT POS Indonesia Persero Malang 65100), Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang Jl. Semarang No.5 Malang.

Tania, A., 2012, 10 Ritel terbesar, diakses 9 Oktober 2013
<http://arumtania.blogspot.com/2012/04/10-ritel-terbesar.html>

Tentang Hypermarket, diakses 9 Oktober 2013, [http://www.hypermart.co.id/ pages Tentang Hypermart.html](http://www.hypermart.co.id/pages/Tentang%20Hypermart.html).

Winahyuningsih, P., 2010, Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gripta Kudus.